

Jaarverslag 2016

de druglijn

Inhoudstafel

De DrugLijn is de service waar iedereen terecht kan voor een persoonlijk antwoord op zijn of haar vragen over drank, drugs, pillen, problematisch gamen en gokken.
Jaarlijks maken er meerdere duizenden mensen gebruik van. De DrugLijn neemt een unieke positie in: door het contact met die vele mensen, is de lijn in staat om voeling te houden met wat er aan vragen, bezorgdheden en noden leeft.

Dat is meteen ook de reden waarom De DrugLijn accuraat opvolgt over welke drugs de lijn gecontacteerd wordt, welke onderwerpen er aan bod komen, wie de mensen zijn die contact nemen en hoe ze worden verder geholpen. In de praktijk registreren de beantwoorders na elk contact een aantal gegevens over de inhoud van de vraag en de vraagsteller. Let wel: De DrugLijn werkt anoniem en slaat uiteraard geen persoonsgegevens op.

Van bij de start in 1994 wordt al die informatie jaarlijks verwerkt, geanalyseerd en gerapporteerd. De jaarcijfers kunnen helpen om de eigen werking bij te sturen, maar ook om knelpunten of evoluties te signaleren aan het preventiewerk, de hulpverlening of de overheid. Over de jaren heen, laten al die resultaten ook toe om evoluties op lange termijn in kaart te brengen.
Dit jaarverslag 2016 pikt in op de markantste cijfers uit het voorbije jaar. Waar relevant worden die cijfers gekaderd tegenover de voorgaande jaren.

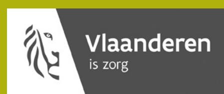
Auteur
Tom Evenepoel, coördinator DrugLijn

Lay-out
Greet Van Holsbeek, VAD

Verantwoordelijke uitgever
P. Van Deun, Vanderlindenstraat 15, 1030 Brussel
© 2017

VAD vzw
Vanderlindenstraat 15, 1030 Brussel
T 02 423 03 33 | F 02 423 03 34 | vad@vad.be | www.vad.be



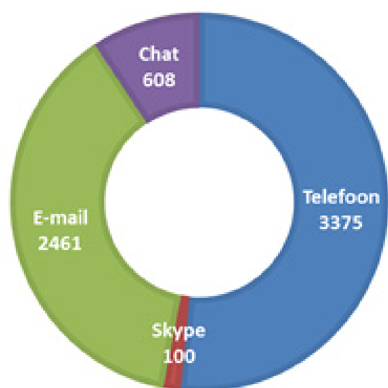


Hoe vaak werd De DrugLijn gecontacteerd?

Voor velen roept 'De DrugLijn' vooral het beeld op van een telefoonlijn. Toen ze meer dan twintig jaar terug van start ging was de lijn inderdaad niet veel meer dan dat. Maar in haar streven om een zo laagdrempelig, klantvriendelijk en bereikbaar mogelijke service aan te bieden, is ze met de jaren sterk geëvolueerd. Wie vragen heeft over drank, drugs, pillen, gamen of gokken, kan zijn keuze maken uit vier kanalen om anoniem contact te nemen en een persoonlijk antwoord te krijgen. Je kan niet alleen bellen, maar ook mailen, chatten of een Skype-gesprek met De DrugLijn voeren. Zo is ze uitgegroeid tot een heus 'multi-channel contact center'.

6.544 beantwoorde vragen

Via de vier kanalen zorgde De DrugLijn in 2016 voor 6.544 antwoorden op maat.
Uiteraard zijn er nogal wat verschillen in de mate waarin de verschillende kanalen gebruikt worden. Al was het maar omdat niet elk medium elke dag of elk uur van de dag bereikbaar is. Mailen naar de lijn kan uiteraard 7 dagen op 7 en 24 uur per dag. Bellen kan van maandag tot en met vrijdag van 10 tot 20 uur, zijnde 50 uur per week. Een gesprek via Skype kan van maandag tot en met vrijdag van 12 tot 20 uur, ofwel 40 uur per week. Chatten kan op maandag en vrijdag van 15 tot 18 uur en op woensdag van 14 tot 17 uur, wat neerkomt op 9 uur per week. Op feestdagen kan er niet gebeld, geskypet of gechat worden.



Grafiek 1: Aantal beantwoorde vragen

De DrugLijn wordt vooral gebeld en gemaild. Het aantal chatcontacten ligt een stuk lager dan het aantal mails en telefoongesprekken, omdat de openingsuren van de chatservice veel beperkter zijn.
Telefoon- en Skype-gesprekken worden verderop in dit jaarverslag gebundeld omwille van het beperkte aantal Skype-gesprekken in vergelijking met het aantal telefoongesprekken. Toch blijft Skype een mooi en gratis alternatief voor een telefoongesprek. Bij het skypen met De DrugLijn blijft het overigens bij praten. Omwille van de anonimiteit wordt er geen webcam gebruikt.

> De som van het aantal vragen via mail, Skype en chat uit grafiek 1 leert dat bijna de helft van alle vragen online wordt gesteld.

Evolutie aantal beantwoorde vragen

6.544 beantwoorde vragen betekent een toename van 8% in vergelijking met 2015. Door die stijging werd 2016 voor De DrugLijn het op twee na drukste jaar ooit.

Er zijn verschillen in de mate waarin het aantal vragen toenam, al naargelang het medium om contact te nemen (telefoon & Skype, e-mail of chat). Vooral de chatservice kende een forse stijging.

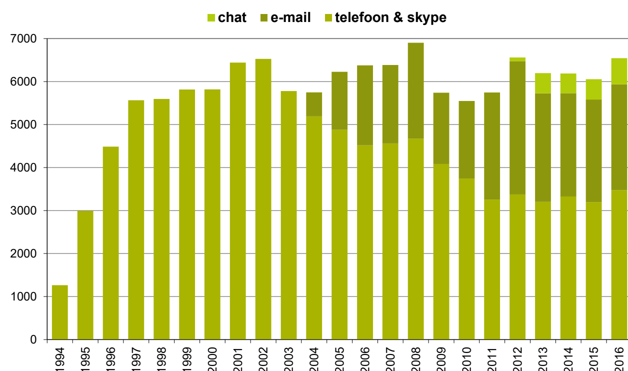
+ 9%

+ 3%

+ 28%

Sinds haar oprichting in 1994 maakte het aantal vragen aan De DrugLijn een hele evolutie door. Het aantal telefoongesprekken bereikte een piek in 2002 om vervolgens tot 2011 te dalen. Sindsdien kende het aantal gesprekken het ene jaar stijging en dan weer een daling. De toename in 2016 was de grootste van de voorbije vijf jaar. Ze bewijst dat - ondanks het succes van online hulp - de telefoonlijn onverminderd relevant blijft.

Hoe vaak werd De DrugLijn gecontacteerd?



Grafiek 2: Evolutie aantal beantwoorde vragen sinds oprichting van De DrugLijn

Van 2004 tot 2012 zat het aantal online contacten sterk in de lift. Sindsdien kende ook dat aantal afwisselend een stijging of een daling. Het aantal chatgesprekken bleef tot 2015 vrij beperkt, maar nam in 2016 opvallend toe.

Hoe vaak De DrugLijn wordt gecontacteerd, hangt af van tal van factoren. Bijvoorbeeld de mate waarin alcohol en andere drugs in de actualiteit komen, maar ook de impact van sensibiliserende campagnes en de mate waarin De DrugLijn bekendgemaakt wordt. Ook organisatorische uitdagingen spelen een rol. Niet in het minst het aantal beschikbare vrijwilligers en de impact daarvan op de bereikbaarheid van de lijn.

Overige contacten

- Uitval-contacten

Sommige oproepen leiden niet tot een volwaardig gesprek. Meestal gaat het om bellers of chatters die onmiddellijk inhaken, stil blijven of voor de grap contact nemen. Bij uitzondering gaat het om een kwaadwillige oproeper. 'Nepmails' komen quasi niet voor. De DrugLijn vat al deze contacten onder de term 'uitval-contacten'. In 2016 waren dat er alles samen 449, wat een daling is van 10% tegenover het jaar voordien.

- Buiten de openingsuren?

De DrugLijn is niet 24 uur per dag bemand, maar wel continu bereikbaar. Wie buiten de permanentie-uren belt, hoort automatische info over de openingsuren en advies bij crisissituaties. Hoeveel mensen buiten de openingsuren bellen, wordt niet geregistreerd. De kans is groot dat wie buiten de openingsuren belt, opnieuw contact neemt wanneer de lijn open is of verkiest een mail te sturen. Zulke 'dubbels' zouden enkel kunnen achterhaald worden op basis van persoonsgegevens. Die data opslaan, verwerken en vergelijken zou echter ingaan tegen de anonimiteit die De DrugLijn garandeert.

Duur van beantwoording

Gemiddelde duur
Niet alleen het aantal beantwoorde vragen is relevant, ook de totale tijd die de beantwoording daarvan vergt. Er zijn nogal wat verschillen in hoeveel tijd het vraagt om een antwoord te formuleren via telefoon of Skype, via mail of chat. Ook de aard van de vraag speelt een rol: puur informatieve vragen zijn soms in een paar minuten beantwoord, maar hulpvragen kunnen een uur of langer in beslag nemen. Online vragen beantwoorden vergt typwerk, en is daardoor veel tijdsintensiever dan telefoongesprekken voeren. Hieronder wordt de gemiddelde duur per soort contact vermeld.

+ **12 min 43 sec**

27 min 02 sec

19 min 17 sec

Wat doe jij met je goede raad?

Word vrijwilliger bij De DrugLijn.
Beantwoord mee de vele vragen over drank, drugs, pillen en gokken van onze bellers, mailers en chatters.
Stel je nu kandidaat via www.druglijn.be



Totaal bestede tijd
Het beantwoorden van alle vragen stijgt jaar na jaar. In 2016 nam het 5% meer tijd in beslag dan het jaar voordien. In totaal werd meer dan 736 uur continu aan telefoon- en Skype-gesprekken gevoerd, waren de beantwoorders meer dan 1.108 uur in de weer met mail-beantwoording en werd meer dan 195 uur gechat. Alles samen overschreed de totale duur van dat beantwoordwerk voor het eerst ooit de kaap van de 2.000 uren.

= 2040 uur

In 2010 bedroeg de totale beantwoordtijd nog 1.505 uur. Sindsdien is die dus met meer dan een kwart toegenomen. Het toenemende online beantwoordwerk speelt daarbij een grote rol. Mails en chatgesprekken namen in 2016 maar liefst 64% van alle beantwoordtijd in beslag, terwijl ze slechts 48% uitmaken van het totale aantal vragen.
Uiteraard zorgt die evolutie voor een steeds grotere organisatorische uitdaging op vlak van de bestaffing van de lijn.

Wie beantwoordt de vragen?
De DrugLijn draait op de inzet van een groep geëngageerde vrijwilligers en een team van stafmedewerkers. Net zoals de oproepers blijven ook zij anoniem. Elk van hen (zowel vaste krachten als vrijwilligers) krijgt een uitgebreide opleiding en doorloopt een intensieve stageperiode alvorens aan de slag te gaan. Ook daarna spijkeren ze hun kennis voortdurend bij via vormingsavonden en werkbezoeken.

Er wordt aan de lijn niet gewerkt met computerstemmen, keuzemenu's of kant-en-klare standaardantwoorden. Elke beantwoorder stelt de persoon van de beller, skyper, mailer of chatter centraal. De DrugLijn zet immers in op een warm en persoonlijk contact en garandeert bij elk contact een antwoord op maat.
Zoals hierboven geïllustreerd, vergt dat maatwerk een tijdsinvestering van vele honderden uren. Stafmedewerkers en vrijwilligers vullen elkaar daar in aan:

- 38% van de online vragen (chat en mail) werd beantwoord door vrijwilligers en 62% door stafmedewerkers
- 44% van de telefoongesprekken werd beantwoord door vrijwilligers en 56% door stafmedewerkers.

Wat doe jij met je goede raad? Zet je in als vrijwilliger!

Het aantal vragen aan De DrugLijn neemt toe en de tijd die het vergt om al die vragen te beantwoorden stijgt nog sterker. Dat maakt de uitdaging steeds groter om over voldoende beantwoordcapaciteit te beschikken.
Je inzetten als vrijwilliger is een prima manier om bij te leren, je talenten te ontplooien en nuttige ervaring op te doen. Het biedt boeiende sociale contacten en vooral: het geeft heel wat voldoening om mensen met zorgen en problemen online of via telefoon te helpen.

Zelf interesse? Neem gerust contact op!

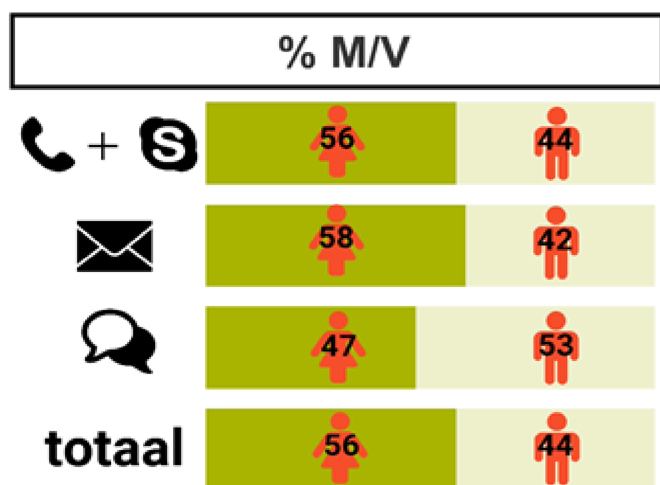
Wie contacteert De DrugLijn?

Of men nu gebruiker, ex-gebruiker, ouder, partner, familielid, kind van een gebruikende ouder, vriend, leraar, collega, scholier, hulpverlener of preventiewerker is, De DrugLijn is er voor iedereen. Dat is niet alleen een ambitie, het wordt ook steevast aangetoond door de jaarcijfers.

Mannen versus vrouwen

Meer vrouwen (56%) dan mannen (44%) contacteren De DrugLijn. De geslachtsverhouding verschilt echter naargelang de manier waarop contact wordt genomen. Mannen voelen zich blijkbaar vooral comfortabel bij de chat: met 53% vormden ze in 2016 de meerderheid van de chatters. Via mail en aan de telefoonlijn blijven vrouwen in de meerderheid. Toch ligt het percentage mannen hoger dan in voorgaande jaren.

De verhouding tussen het aantal mannen en vrouwen dat contact neemt, hangt uiteraard sterk samen met de verschillende doelgroepen (zie verderop). Zo zijn (ex-)gebruikers bijvoorbeeld vaker mannen, terwijl ouders of partners die contact opnemen, meestal vrouwen zijn.



Grafiek 3: Geslacht van de personen die De DrugLijn contacteren

Omdat de resultaten kunnen verschillen naargelang het om vragen via telefoon en Skype, mail of chat gaat, wordt in een aantal tabellen een opsplitsing gemaakt. De kolom met het symbool bevat de cijfers van de gesprekken via telefoon of Skype. De kolom met geeft de cijfers weer die op de mailvragen slaan en op de resultaten van de chatservice. De kolom 'totaal' bevat de cijfers met de som van alle drie.

Leeftijd

Zowat elke leeftijdscategorie blijkt zijn voorkeur te hebben qua kanaal om contact te nemen met De DrugLijn. De telefoonlijn, mail- en chatservice vullen elkaar op dat vlak mooi aan.

Jonge mensen nemen vaker online contact, en dan vooral via de chatservice. Meer dan vier op tien chatters (42%) waren jonger dan twintig jaar. Daar bovenop was nog eens meer dan drie op tien van alle chatters (34%) een twintiger. Samen betekent dit dat drie kwart (76%) van de chatters jonger is dan dertig.

Bij de mailers toont Tabel 1 een wat grotere spreiding qua leeftijd. Toch ligt ook daar het zwaartepunt bij jongeren: 20% van de mailers was jonger dan twintig en 29% was tussen de twintig tot dertig jaar oud. In totaal was bijna de helft (49%) van alle mailers jonger dan dertig. Dat percentage blijft de voorbije jaren stabiel en bewijst dat – in tegenstelling tot wat wel eens wordt beweerd - mailen door jongeren echt niet als oubollig wordt beschouwd. Tegelijk slaat de mailservice met de jaren steeds beter aan bij een ouder publiek. Zo nam in 2016 het aantal mailers ouder dan vijftig jaar toe tot 18%.

Aan de telefoon is slechts 27% jonger dan dertig jaar oud. Maar misschien hebben jonge mensen de weg naar de telefoon deels teruggevonden, want in 2015 bedroeg dit nog 24%. Traditioneel spreekt de telefoonlijn vooral dertigers (22%) en in nog grotere mate veertigers (28%) aan; niet toevallig de leeftijd van veel ouders met jongeren in huis.

Leeftijd				totaal
tot 15 jaar	0%	3%	6%	**2%**
15-19 j	5%	17%	36%	**13%**
20-24 j	8%	17%	24%	**13%**
25-29 j	13%	12%	10%	**12%**
30-34 j	11%	10%	7%	**10%**
35-39 j	11%	8%	5%	**9%**
40-44 j	12%	8%	5%	**10%**
45-49 j	16%	7%	2%	**11%**
50-54 j	11%	7%	2%	**9%**
55-59 j	6%	5%	2%	**5%**
60-69 j	6%	4%	1%	**5%**
70 j en ouder	1%	2%	0%	**1%**
	100%	100%	100%	**100%**

Tabel 1: Leeftijd van de personen die De DrugLijn contacteren

Wie contacteert De DrugLijn?

Doelgroepen

Uiteraard hangen de leeftijdsverhoudingen sterk samen met de diverse doelgroepen die contact opnemen. In tegenstelling tot wat soms gedacht wordt, is De DrugLijn er niet alleen voor wie drinkt, drugs of pillen gebruikt, of voor wie problematisch gamet of te veel gokt. 'Gebruikers' vormen weliswaar de grootste groep die De DrugLijn contacteert, maar ze maken niet de meerderheid uit. Zoals blijkt uit tabel 2 vormen naastbestaanden (ouders, partners, kinderen, broers of zussen en andere familieleden van gebruikers) samen een veel grotere groep. Voorts komen de vragen ook van scholieren en studenten, collega's of vrienden van gebruikers, mensen die aan preventie (willen) doen, hulpverleners, enzovoort. Het illustreert dat De DrugLijn er voor iedereen en voor elke vraag is.

Zowat elke doelgroep heeft zijn voorkeur qua kanaal om contact te nemen. Zo blijkt dat chatten erg goed scoort bij gebruikers. Vermoedelijk omdat het als minder direct en dus veiliger aanvoelt dan telefoneren. Tabel 2 toont dat meer dan vier op tien (44%) van alle chatters gebruikers waren. Aangezien de chatservice vooral jongeren en ook meer mannen dan vrouwen aanspreekt, betekent dit dat De DrugLijn via het chatten een heel belangrijke groep bereikt, met name jonge mannelijke gebruikers.

Ook bezorgde vrienden nemen opvallend vaker contact via chat (11%), dan via mail (4%) of via de telefoon (5%).

Wie nam contact op met De DrugLijn				totaal
(ex-/ooit-)Gebruiker	33%	32%	44%	**34%**
Ouder	26%	11%	6%	**19%**
Partner	11%	10%	9%	**10%**
Broer of zus	3%	3%	4%	**3%**
Kind van gebruikende ouder	2%	3%	3%	**2%**
Overige familielid	4%	2%	1%	**3%**
Vrienden en buren	5%	4%	11%	**5%**
Intermediaire hulpverlening	6%	4%	1%	**5%**
Intermediaire preventie	2%	5%	1%	**3%**
Scholier/student	3%	14%	11%	**8%**
Andere/Geïnteresseerde	5%	12%	9%	**8%**
	100%	100%	100%	**100%**

Tabel 2: Doelgroepen die De DrugLijn contacteren

Ouders daarentegen hebben blijkbaar meer nood aan letterlijk 'gehoor' en directer contact, wat maakt dat ze vaker bellen. Over alle contacten heen vertegenwoordigden ouders in 2010 nog 25% van alle oproepers. Dat is inmiddels teruggevallen tot 19%. Specifiek aan de telefoonlijn vormden ze nog veel uitgesprokener de grootste groep, maar ook daar is ondertussen verandering in gekomen. Toch blijft hun aandeel onder de bellers met 26% een stuk hoger dan bij mailers (11%) en chatters (6%).

Naast het hoge percentage gebruikers dat contact neemt via chat, voelen gebruikers zich evenzeer aangesproken door contact via mail (32%) als via de telefoon (33%). Daarbij moet wel de nuance gemaakt worden dat het aan de telefoonlijn om oudere gebruikers gaat.

Een aantal groepen die samen met ouders tot de gezins- en familieleden kunnen gerekend worden, won de voorgaande jaren aan belang. Bijna één persoon op vijf (18%) die De DrugLijn contacteert, is een partner, een kind van een gebruikende ouder, een broer, zus of ander familielid (bijvoorbeeld ooms en tantes, neven en nichten, grootouders) van een gebruiker. Wanneer dit percentage samengeteld wordt met dat van de ouders komt dat neer op 37% van alle contacten.

In tegenstelling tot gebruikers of ouders is het moeilijker om voor deze groepen een specifieke voorkeur voor telefoon, mail of chat te benoemen. Toch valt in Tabel 2 op dat bijvoorbeeld broers en zussen net iets vaker chatten dan bellen of mailen. De percentages partners bij bellers, mailers en chatters zijn erg gelijklopend. Voor beide doelgroepen gaan achter de kleine verschillen opnieuw leeftijdsverschillen schuil: bezorgde broers of zussen en partners die chatten of mailen zijn vaak jongeren, terwijl het aan de telefoon vooral veertigers of vijftigers zijn.

Gemoedstoestand

Hoe subjectief zo'n inschatting ook is, de beantwoorders registreren systematisch de emotionele toestand van de oproeper.

Tabel 3 illustreert dat veruit de meeste mensen ofwel een neutraal ofwel een bezorgde of ongeruste indruk maken. Toch maken de percentages een opvallende evolutie door. Nadat in 2015 het percentage bezorgde en ongeruste oproepers voor het eerst hoger lag dan het aantal dat een neutrale indruk maakte, steeg dat percentage in 2016 fors van 42% naar 48%. Dat betekent dat inmiddels bijna de helft van alle oproepers zich echte zorgen maakt of ongerust is omtrent het eigen gebruik of dat van iemand in hun directe omgeving. Een kleinere groep oproepers komt moedeloos of depressief over (8%). Vaak gaat het om mensen die al jarenlang met problematisch gebruik (zelf of in hun omgeving) hebben af te rekenen. Andere gevoelens die in het contact kunnen doorklinken zijn bijvoorbeeld schaamte, schuldgevoelens, boosheid of verdriet.

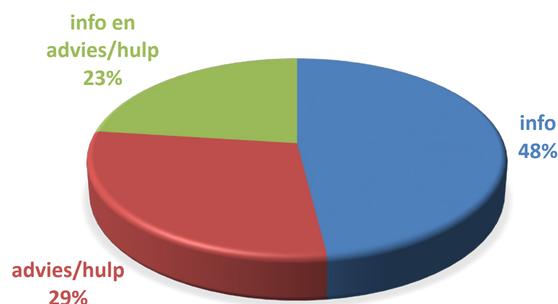
Gemoedstoestand				totaal
Bezorgd/Ongerust	50%	47%	42%	**48%**
Neutraal	30%	37%	44%	**34%**
Moedeloos/Depressief	8%	7%	7%	**8%**
Andere	12%	9%	7%	**10%**
	100%	100%	100%	**100%**

Tabel 3: Gemoedstoestand van oproepers

Waarover wordt De DrugLijn gecontacteerd?

Het gamma aan vragen dat De DrugLijn krijgt, is even divers als de mensen die contact nemen. Het heeft er natuurlijk ook mee te maken dat De DrugLijn er niet alleen is voor vragen over illegale drugs, maar ook over alcohol, psychoactieve medicijnen, gokken en gamen.

De DrugLijn profileert zich niet als een infolijn, noch als pure hulplijn. Haar opdracht is niet louter preventief, maar evenmin therapeutisch. Of je nu scholier bent of met een zwaar verslavingsprobleem kampt, in beide gevallen kan je bij de lijn terecht. Ongetwijfeld verlaagt die brede focus voor veel mensen de drempel tot contact.



Grafiek 4: Aard van de vragen aan De DrugLijn

Informatie, advies of hulp

Bij elk contact wordt genoteerd of de focus op het inwinnen van informatie, dan wel op het zoeken naar hulp en/of advies ligt. Grafiek 4 de mate waarin deze aan bod komen.

Het grootste aantal vragen omvat een informatieve component (en is een 'vraag naar info' dan wel een 'vraag naar info en advies of hulp'). Toch neemt het aantal vragen naar advies of hulp gaandeweg toe. Voor het eerst ooit vormt het aantal pure infovragen niet langer de meerderheid: het daalde van 53% in 2015 tot 48% in 2016. Omgekeerd stijgt het percentage contacten met een uitgesproken vraag naar advies en/of hulp jaar na jaar: van 10% in 2010 naar 29% in 2016.
Bij een contact dat met een puur informatieve vraag start, blijkt regelmatig dat er gaandeweg een hele problematiek (en dus uiteindelijk ook een vraag naar hulp) ter sprake komt. Dit maakt dat in 23% van de contacten zowel naar informatie als naar advies en/of hulp gevraagd werd.

Opnieuw zijn er op dit vlak verschillen naargelang er telefonisch of online contact wordt genomen. Intuïtief wordt online contact vooral geassocieerd met het inwinnen van informatie. In de praktijk klopt dat ook, maar toch krijgt De DrugLijn in een aanzienlijk percentage online contacten ook vragen naar advies- en/of hulp.

Bijna een kwart van de mailvragen (24%) en een derde van de chatcontacten (32%) waren hulp- of adviesvragen. Dat laatste percentage is identiek aan dat van de telefoonlijn (eveneens 32% hulp- of adviesvragen). In nog eens 19% van de mailvragen en 16% van de chatcontacten ging het om een combinatie van vragen naar informatie en vragen naar advies of hulp. Aan de telefoon bedroeg dat 27%. Deze cijfers bewijzen dat chatten, maar ook mailcontact wel degelijk toelaat om bezorgdheden en gevoelens te delen en bij uitbreiding hulp en advies in te winnen.

1

Vragen naar specifieke informatie over drank, drugs, pillen, gamen en gokken

In iets meer dan de helft van alle contacten werd concrete informatie gevraagd over drank, drugs, pillen, gokken of gamen. Als dat het geval was, betrof het vooral vragen omtrent de algemene effecten en risico's (53%). Ook vragen over wetgeving (19%) worden vaak gesteld. Het gaat daarbij zowel over wetgeving omtrent het gebruik van illegale drugs, alcohol, medicatie en gokken (leeftijdsgrenzen, strafmaat, enzovoort), als over aspecten zoals de vervolging van rijden onder invloed. Jaar na jaar blijkt dat juridische vragen vaker gesteld worden via mail en chat dan aan de telefoon. De afstand die het online contact biedt, geeft vermoedelijk een veiliger gevoel om vragen te stellen over delicate onderwerpen zoals vervolging en mogelijke straffen.

Ook over de opspoorbaarheid van drugs leven er veel vragen (15%). Ze komen enerzijds van (ex-)gebruikers die weten of vrezen dat ze getest zullen worden, maar nog vaker van ouders, partners of anderen met vermoedens van gebruik. Vragen naar signalen van druggebruik (12%) sluiten hier nauw bij aan en komen vooral van ouders, partners en gezinsleden.

Vragen over onthoudingsverschijnselen komen eveneens regelmatig aan bod (13%). Opnieuw kunnen die zowel komen van gezinsleden die bepaalde symptomen opmerken, als van gebruikers die stoppen of verminderen en klachten ondervinden of op mogelijke klachten willen anticiperen. Denk bijvoorbeeld aan iemand die na jaren lang gebruik met cannabis gestopt is en slaapproblemen ondervindt.

Productinformatie	telefoon	mail	chat	totaal
Algemene effecten en/of gevaren	55%	49%	58%	**53%**
Wetgeving	19%	20%	24%	**19%**
Aanwezigheid in bloed, urine, speeksel	18%	11%	13%	**15%**
Signalen van gebruik	16%	7%	4%	**12%**
Afkickverschijnselen	15%	11%	6%	**13%**
Manieren van gebruik	6%	6%	5%	**6%**
Productcombinaties	6%	6%	8%	**6%**
Vervangende medicatie	6%	2%	1%	**4%**
Uitzicht	4%	2%	1%	**3%**
Samenstelling	4%	3%	1%	**3%**
Overdosis	2%	2%	3%	**2%**
Medicinaal gebruik	1%	2%	2%	**2%**
Zwangerschap en borstvoeding	2%	1%	1%	**1%**
Prijzen	1%	1%	0%	**1%**
Andere (bvb. straattaal)	4%	2%	1%	**3%**

Tabel 4: In contacten met vragen naar productinformatie betrof dat...

Noot: In een aantal contacten komt helemaal geen informatie over producten ter sprake. Maar in éénzelfde contact kunnen meerdere vragen naar productinformatie aan bod komen. Daarom ligt de som van de percentages hoger dan 100.

2

Vragen naar mogelijkheden voor hulp en preventie

Contact opnemen met De DrugLijn is vaak een eerste stap voor wie op zoek is naar preventie- en hulpverleningsmogelijkheden. Gerichte vragen zoals 'waar kan ik terecht' kwamen in 26% van alle contacten aan bod.

In 79% van die contacten werd een vraag naar professionele hulp gesteld en in 6% was de oproeper op zoek naar zelfhulp. Bij de overige contacten ging het om vragen naar informatieve bronnen of documentatie, vragen naar mogelijkheden voor preventie of een occasionele vraag over de werking van De DrugLijn zelf. Dat laatste komt bijvoorbeeld voor bij schoolopdrachten.

Mensen wegwijs maken in het preventie- en hulpverleningslandschap is een van de kerntaken van De DrugLijn. Wie daaromtrent vragen heeft, wordt zo gericht mogelijk doorverwezen. Ook al werkt De DrugLijn vooral vraaggestuurd, in nogal wat contacten zal de beantwoorder zelf de mogelijkheid tot verdere hulp of informatie aanreiken. Er wordt met andere woorden vaker doorverwezen dan dat er door de oproepers actief naar gevraagd wordt. Vandaar dat in 2016 in 69% van alle contacten een doorverwijzing plaatsvond. De DrugLijn beschouwt doorverwijzen als maatwerk en elke doorverwijzing komt dan ook tot stand in overleg met de oproeper en wordt afgestemd op diens verwachtingen en op de haalbaarheid.

Tabel 5 leert dat er vooral doorverwezen wordt naar centra voor ambulante drughulpverlening en naar eerstelijnsinstanties zoals bijvoorbeeld de huisarts. Er wordt ook regelmatig verwezen naar residentiële drughulpverleningscentra, info- en welzijnscentra (bijvoorbeeld CAW's) en Centra voor Geestelijke Gezondheidszorg. In de verslavingszorg spelen ook zelfhulpgroepen een belangrijke rol. Uiteraard verwijst De DrugLijn ook naar hen door.

De laatste jaren zit het aantal verwijzingen naar websites in de lift. Het kan daarbij gaan om puur informatieve websites, maar zeker ook om sites met een aanbod voor online hulp zoals alcoholhulp.be, cannabishulp.be of drughulp.be. Zulke verwijzingen gebeuren logischerwijs veel vaker bij mail- en chatcontacten dan aan de telefoon. Online kan in een antwoord immers meteen een aanklikbare link meegegeven worden.

Wanneer doorverwezen werd, gebeurde dat naar...	telefoon + mail + chat
Ambulante drughulp	**33%**
Algemene eerstelijnsinstanties	**29%**
Welzijnscentra en infodiensten	**18%**
Websites van externen	**16%**
Residentiële drughulp	**8%**
DrugLijn back office + VAD	**7%**
Zelfhulpgroepen	**6%**
Ambulante GGZ (niet alcohol- en drugspecifiek)	**2%**
Preventiediensten	**1%**

Tabel 5: Doorverwijzingen

Noot: In een aantal contacten vindt helemaal geen doorverwijzing plaats. Tegelijk kunnen in éénzelfde contact meerdere doorverwijzingen meegegeven worden. Daarom ligt de som van de percentages hoger dan 100.

3

De nood aan het bespreken van relationele problemen en emotionele aspecten

Door haar laagdrempeligheid biedt De Druglijn aan oproepers uiteraard een luisterend oor en emotionele opvang. In maar liefst 86% van de telefoongesprekken, maar ook in 65% van de mailvragen en in 66% van de chatcontacten kwamen een of meerdere relationele problemen en emotionele aspecten ter sprake.

Het vaakst gaat het daarbij om problemen door gebruik van drank, drugs, pillen of door gokken of gamen (32%) van de beller, mailer, chatter of skyper zelf. Problemen in de relatie tussen ouders en een gebruikend kind kwamen in 24% van de gevallen aan bod. Dit percentage daalt de laatste jaren, omdat ook het aantal ouders dat contact neemt is afgenomen. Problemen in de partnerrelatie (14%), in de broer-zusrelatie (5%), in de relatie met een gebruikende ouder (3%) of in vriendschapsrelaties (6%) blijven qua percentage vrij stabiel. Andere persoonlijke problemen (niet rechtstreeks aan drank, drugs, pillen, gokken of gamen gerelateerd) kwamen in 2016 in 10% van de contacten aan bod. Het kan daarbij bijvoorbeeld gaan om fysieke of psychische gezondheidsproblemen, sociale, juridische of financiële problemen.

Tabel 6 illustreert hierin verschillen naargelang het kanaal om contact te nemen. Zo komen problemen in de relatie met een gebruikend kind veel vaker ter sprake aan de telefoon dan in online contacten. Problemen met het eigen gebruik worden dan weer vaker aangekaart in mailcontacten en nog meer in chatsgesprekken. Hetzelfde geldt voor partnerrelaties, zij het iets minder uitgesproken. Aangezien een jonger publiek gebruik maakt van de mail- en chatservice gaat het daarbij om problemen tussen jongere partners. Vriendschapsrelaties tot slot, komen opvallend vaker aan bod in chatgesprekken dan in mails of aan de telefoon.

> Relationele problemen en emotionele aspecten worden zeker niet alleen via de telefoon aangekaart. Nogal wat mensen – zeker gebruikers, maar ook partners – hebben er nood aan om hun verhaal 'neer te typen'. Sommigen geven zelfs aan dat het hen beter lukt om hun gevoelens en zorgen online te delen dan via een telefoongesprek.

Relationele en emotionele problemen	(telefoon)	(mail)	(chat)	totaal
Omtrent het eigen gebruik	29%	36%	42%	**32%**
Relatie met gebruikend kind	29%	17%	10%	**24%**
Partnerrelatie	13%	15%	14%	**14%**
Broer-zusrelatie	4%	5%	6%	**5%**
Relatie met gebruikende ouder	3%	5%	4%	**3%**
Relatie met overige familie	4%	3%	1%	**4%**
Vriendschapsrelatie	5%	3%	17%	**6%**
Persoonlijke problematiek	11%	4%	11%	**10%**
Patiënt-/cliëntrelatie	6%	2%	1%	**5%**
Relatie met buur, op school, werk of in vrije tijd	3%	3%	2%	**6%**
Andere relatie	2%	2%	1%	**2%**

Tabel 6: Relationele problemen en emotione aspecten

Noot: In een aantal mails en gesprekken komen helemaal geen relationele problemen en emotionele aspecten ter sprake. Anderzijds kunnen binnen éénzelfde contact meerdere van zulke problemen aan bod komen. Daarom ligt de som van de percentages hoger dan 100.

Over welke drugs wordt De DrugLijn gecontacteerd?

Van de theorie voor een schoolopdracht, over de bezorgdheid om een kind, vriend of familielid, tot vragen bij het eigen gebruik: wie De DrugLijn contacteert, heeft meestal vragen die gelinkt zijn aan één of ander product.

In 87% van de contacten kwamen één of meerdere drugs ter sprake. In de overige contacten vraagt de oproeper bijvoorbeeld naar een adres voor hulp of naar documentatie over verslaving in het algemeen, zonder dat een concrete drug benoemd wordt.

Tabel 7 somt op welke drugs in 2016 aan bod kwamen. Deze cijfers kunnen niet zomaar geïnterpreteerd worden als cijfers over de omvang van het druggebruik in Vlaanderen. Ze zijn vooral een indicatie van de mate waarin er bij de bevolking bezorgdheid en nood aan informatie over verschillende drugs leven.

- Al zolang De DrugLijn bestaat, is cannabis de meest besproken drug. Toch lijkt het percentage vragen de laatste jaren te dalen. In 2014 bedroeg het 38%, in 2015 was dat 35% en in 2016 nog 34%. Zowel in telefoon- als in chatgesprekken is het de meest vermelde drug. Aan de telefoon gebeurt dat vooral door bezorgde ouders; in chatgesprekken veel vaker door (jonge) gebruikers. Enkel in mailcontacten is cannabis niet de meest vermelde drug (28%).

- Net zoals het jaar voordien werden ook in 2016 via mail op de eerste plaats vragen gesteld over alcohol. Over alle contacten via telefoon, chat en mail heen is alcohol al vele jaren het tweede meest bevraagde product. Het totale percentage viel ten opzichte van 2015 terug van 32% naar 30%, maar toch is duidelijk dat steeds meer mensen beseffen dat alcohol ook een drug is en dat ze met hun vragen daaromtrent ook bij De DrugLijn kunnen aankloppen. Ondanks wat ups-and-downs is het percentage vragen over alcohol op langere termijn bekeken alleen maar gestegen. Tien jaar terug (in 2007) bijvoorbeeld bedroeg het nog 23%.

- Na twee jaar waarin het percentage vragen over cocaïne stabiel bleef op 16% nam dat in 2016 toe tot 17%. Met dat percentage situeert de drug zich opnieuw op het niveau van tien jaar terug. Uit Tabel 7 blijkt ook dat cocaïne duidelijk meer ter sprake wordt gebracht door bellers dan door mailers en chatters.

Als drugs ter sprake kwamen, ging het om...	telefoon	mail	chat	totaal
Cannabis	37%	28%	43%	**34%**
Alcohol	31%	31%	24%	**30%**
Cocaïne	22%	12%	13%	**17%**
Medicatie*	13%	10%	8%	**12%**
Speed	8%	6%	5%	**7%**
Xtc	5%	5%	11%	**6%**
Gokken	5%	3%	2%	**4%**
Heroïne	4%	2%	3%	**3%**
GHB	2%	2%	2%	**2%**
Gaming en internet	1%	2%	2%	**2%**
Nieuwe psychoactieve stoffen**	1%	2%	2%	**2%**
Lsd, paddenstoelen en andere hallucinogenen	1%	2%	3%	**2%**
Tabak	1%	2%	2%	**2%**
Methadon en buprenorfine	1%	1%	0%	**1%**
Ketamine	1%	1%	2%	**1%**
Vluchtige snuifmiddelen en poppers	1%	1%	0%	**1%**

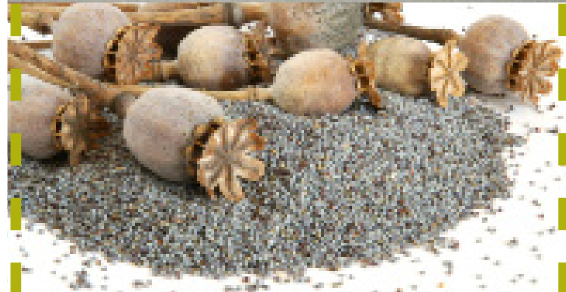
Tabel 7: Aan bod gekomen producten

** Medicatie is een categorie die alle psychoactieve medicatie bundelt. Het gaat daarbij vooral om slaap- en kalmeringsmiddelen, pijnstillers en antidepressiva, maar ook neuroleptica en medicijnen zoals methylfenidaat vallen hieronder.*

***Nieuwe psychoactieve stoffen (NPS) worden gedefinieerd als een breed gamma aan stoffen die meestal de effecten van klassieke illegale drugs proberen te imiteren. Ze zijn meestal synthetisch maar kunnen ook plantaardig zijn. Velen zijn chemisch gelijkaardig aan conventionele drugs, maar qua structuur net verschillend genoeg om buiten de geldende wetgeving te vallen. Sommige NPS worden verkocht op de illegale markt, andere online. NPS is een term die vroegere begrippen zoals 'designer drugs', 'legal highs', 'research chemicals' en 'smartdrugs' overkoepelt en vervangt.*

Noot: In sommige contacten komt geen enkel product met zoveel woorden ter sprake. Anderzijds kunnen in éénzelfde contact meerdere drugs benoemd worden. Daarom ligt de som van de percentages hoger dan 100..

Over welke drugs wordt De DrugLijn gecontacteerd?





- Het percentage vragen over medicatie bleef in 2016 ongewijzigd (12%). Het betekent dat slaap- en kalmeringsmiddelen, pijnstillers, antidepressiva, neuroleptica en andere psychoactieve medicatie zoals Rilatine samen de vierde plaats innemen in de lijst van meest vermelde producten. Dat is minder vanzelfsprekend dan het lijkt, want vermoedelijk beschouwt niet iedereen medicijnen als onderwerp waarover je De DrugLijn kan contacteren. Medicatie komt vaker aan bod aan de telefoon en in mailvragen dan in chatcontacten; vermoedelijk omdat de chat een jonger publiek aanspreekt.

- De 'top 5' van meest besproken drugs wordt naar vaste gewoonte vervolledigd door speed (amfetamines). De laatste jaren schommelt het percentage vragen over deze drug steevast rond 7 à 8%. Dat is ongeveer een derde minder dan tien jaar terug.

- Na een stijging in 2015 bleeft het percentage vragen over xtc in 2016 stabiel. Ook al is 6% niet zo veel, het blijft wel dubbel zoveel als rond 2010 toen het amper 3% bedroeg. Het valt op dat xtc veel vaker in chatcontacten ter sprake komt dan aan de telefoon of in mailvragen.

- Het percentage vragen over andere drugs is beperkt. Over meerdere jaren heen bekeken, tekent zich een daling af in het percentage vragen over heroïne. Toch blijft het de voorbije vier jaar stabiel op 3%. Voor lsd en gelijkaardige hallucinogene drugs, GHB, ketamine en vluchtige snuifmiddelen zijn de percentages zodanig beperkt dat er moeilijk interpreaties kunnen aan gegeven worden. Over de laatste jaren heen stijgt het percentage vragen over ketamine heel licht (en is vooral in chatcontacten relevant). Zelfs voor zogeheten NPS (nieuwe psychoactieve stoffen) is er in de laatste jaren niet echt sprake van een toename in het percentage vragen.

- De DrugLijn krijgt overigens meer vragen omtrent gokken (net als in 2015 4%) en problematisch gamen en internetgebruik (net als in 2015 2%) dan over de in vorig puntje vermelde producten. Met de jaren kent het aantal vragen over gamen, gokken en internet geleidelijk aan een stijging.

Welk gebruik en wiens gebruik roept vragen op?

Veel vragen die De DrugLijn krijgt, houden uiteraard verband met iemands gebruik. Het kan daarbij gaan om het gebruik van de beller, mailer, skyper of chatter zelf, maar nog vaker gaat het om het alcohol- of ander druggebruik van een persoon uit diens directe omgeving.

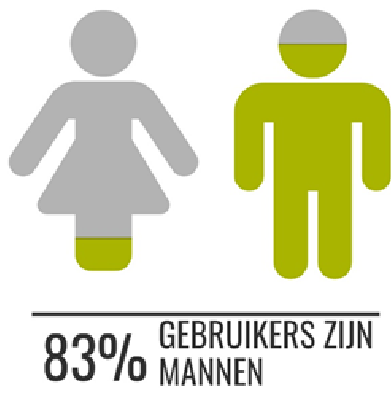
Van vermoedens tot problematisch gebruik en herval

De DrugLijn brengt in kaart over welk soort gebruik men contact opneemt. In één op vijf contacten (20%) blijkt het te gaan om een vermoeden van gebruik, gebruik dat pas ontdekt is of om experimenteel gebruik. 24% van de contacten omtrent iemands gebruik hebben te maken met regelmatig gebruik, en in 47% betreft het (vaak langdurig) problematisch gebruik. In 5% gaat het om gebruik dat gestopt is, en in nog eens 5% gaat het om herval of een vermoeden van herval.

Deze percentages illustreren dat veel mensen die zich zorgen maken over hun eigen gebruik of over dat van iemand uit hun omgeving, pas contact nemen wanneer er sprake is van regelmatig of echt problematisch gebruik. Dat wordt nog versterkt door de vaststelling dat het percentage waarin het gaat om problematisch gebruik de voorbije jaren geleidelijk aan toeneemt. De uitzondering hierop zijn ouders, hulpverleners en mensen die contact nemen omwille van gebruik op het werk: zij nemen in verhouding tot andere groepen vaker contact bij een vermoeden of bij het ontdekken van gebruik.

Geslacht van gebruikers

Alcohol- en ander druggebruik ligt op bevolkingsniveau hoger bij mannen dan bij vrouwen. Dat blijkt ook aan De DrugLijn. Van alle gebruikers die in 2016 in de contacten ter sprake kwamen, was 83% een man. Onder alcoholgebruikers is die oververtegenwoordiging iets minder uitgesproken: 75% mannen tegenover 25% vrouwen. Voor wat betreft medicatiegebruik gaat het wat vaker over vrouwen: als het om slaap- en kalmeringsmiddelen of antidepressiva ging, was respectievelijk 31% en 33% van de gebruikers een vrouw.



In contacten over illegale drugs weegt het aantal mannen het zwaarst door: 90% van de cannabisgebruikers, 85% van de heroïnegebruikers, 84% van de cocaïnegebruikers, en 74% van de xtc-gebruikers waarover contact genomen werd, was een man. Problematisch gokken en gamen blijkt zo mogelijk nog meer een mannenzaak te zijn: maar liefst 95% van de gokkers en zelfs alle gamers (100%) die ter sprake kwamen, waren mannen.

Leeftijd van de gebruikers

Naar gelang de drug blijken er grote verschillen te zijn in de leeftijd van de gebruikers die in het contact met De DrugLijn aan bod komen. Tabel 8 illustreert de cijfers voor de drie meest besproken drugs: cannabis, alcohol en cocaïne.

Leeftijdscategorieën gebruikers	Alcohol-gebruik	Cannabis-gebruik	Cocaïne-gebruik
tot 15 jaar	1%	4%	0%
15-19 j	7%	44%	7%
20-24 j	7%	24%	20%
25-29 j	10%	11%	24%
30-34 j	15%	7%	20%
35-39 j	10%	4%	15%
40-49 j	17%	5%	10%
50-59 j	18%	1%	3%
60-69 j	12%	0%	1%
70 jaar en ouder	3%	0%	0%
	100%	100%	100%

Tabel 8: Leeftijd van de gebruikers waarover men contact neemt

Bijna drie kwart (72%) van de cannabisgebruikers waarover men contact opnam was jonger dan 25 jaar. Ook al wordt cannabisgebruik vooral met jongeren geassocieerd, toch daalt het percentage jonge gebruikers dat bij De DrugLijn ter sprake komt: in 2013 bedroeg het nog 82%. Dat betekent dat er inmiddels vaker contact wordt genomen over cannabisgebruikers ouder dan 25 jaar.

Wat alcohol betreft was slecht 15% jonger dan 25 jaar. Tabel 8 toont dat er vooral omwille van het alcoholgebruik van dertigers (25%) en vijftigers (18%) contact wordt genomen. Vragen met betrekking tot cocaïnegebruikers slaan bij uitstek op twintigers (44%) en dertigers (35%).

Welk gebruik en wiens gebruik roept vragen op?

Wie neemt contact omwille van welke drug?

Er bestaat een sterk verband tussen enerzijds de doelgroep die contact neemt omtrent iemands gebruik, en anderzijds de drug waarover het gaat. Tabel 9 geeft de percentages weer voor de drie meest vermelde drugs. De cijfers illustreren dat ouders zich vooral zorgen maken over cannabisgebruik en in aanzienlijk mindere mate over cocaïne- of alcoholgebruik.

Partners daarentegen nemen vooral contact op omwille van alcoholgebruik, maar ook in aanzienlijke mate omwille van cannabis- of cocaïnegebruik. Overigens stegen de percentages voor wat betreft die twee drugs ten opzichte van 2015.

Ook bij vrienden blijkt dat cannabis- en cocaïnegebruik vaker dan bij andere groepen een reden tot bezorgdheid is. Het ontkracht het idee dat vrienden vaak zouden instemmen met elkaars gebruik. Vaak leeft het idee dat tot gebruik wordt aangezet door ‘slechte vrienden’, maar net zoals VAD-onderzoek bij scholieren aantoont dat de meerderheid gebruik van vrienden zou afkeuren, illustreert ook dit cijfer dat vrienden kritisch staan tegenover gebruik. Bovendien nemen vrienden in de eerste plaats contact op omwille van iemands alcoholgebruik. Idem dito voor broers en zussen: ook bij hen ligt het percentage voor alcohol het hoogste. Aanvullend blijkt ook cannabisgebruik voor zowel vrienden als broers en zussen een aanzienlijke reden tot bezorgdheid te zijn.

Als kinderen van gebruikende ouders contact nemen, heeft dat bij meer dan 8 op 10 te maken met het alcoholgebruik van een ouder en gebeurt dat slechts sporadisch omwille van cannabis- of cocaïnegebruik. Gebruikers zelf, tot slot, nemen iets vaker contact omwille van hun cannabisgebruik dan voor hun alcoholgebruik. De mate waarin gebruikers contact nemen omwille van cocaïnegebruik ligt een stuk lager.

Belangrijkste doelgroepen	**Alcohol-gebruik**	**Cannabis-gebruik**	**Cocaïne-gebruik**
Ouders nemen contact omwille van	12%	48%	14%
Partners nemen contact omwille van	32%	21%	24%
Kinderen van gebruikende ouders nemen contact omwille van	86%	2%	4%
Broers en zussen contact omwille van	29%	24%	21%
Vrienden nemen contact omwille van	31%	25%	17%
Gebruikers nemen contact omwille van	24%	28%	12%

Tabel 9: Wie contacteert De DrugLijn naar aanleiding van welk gebruik?



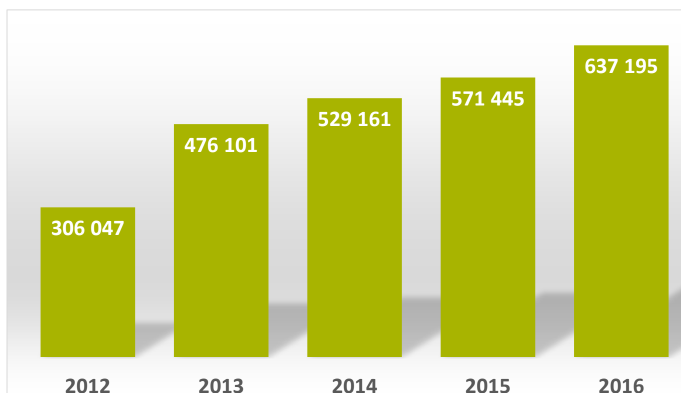
Nieuwe, responsieve website slaat aan

De druglijnwebsite speelt een cruciale rol in de werking van de lijn. De meeste mensen vinden immers de weg naar De DrugLijn via het internet. Een sterke online aanwezigheid is essentieel. Al was het maar omdat de site ook de toegang vormt voor wie via mail, Skype of chat zijn vragen wil stellen.

Met de vernieuwde site die eind 2015 online ging, diens responsive design en de prominentere vermelding van de contactmogelijkheden met de lijn, werd het in 2016 uitkijken naar hoe het webbezoek zou evolueren. Zou het aantal bezoekers terugvallen? Zou net als voordien vooral het Drugs ABC op de site het drukst bekeken worden? Zou er een mogelijke impact zijn op de mate waarin er gebeld, geskypet, gemaild en gechat werd?

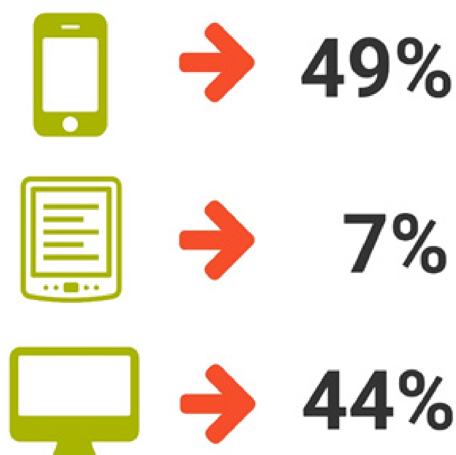
De druglijnwebsite is bij uitstek een site waar mensen op terecht komen na een zoekopdracht. Het risico bestaat dat een nieuwe site het plots een stuk slechter doet qua online 'vindbaarheid'. Van bij de aanmaak van de nieuwe site werd echter rekening gehouden met deze valkuil. De cijfers tonen dat ze zelf met succes omzeild werd, want net als in voorgaande jaren bleef het aantal bezoekers ook in 2016 toenemen.

Na een stijging met 8% in 2015 nam het aantal bezoekers op de vernieuwde site verder toe met 12% tot 637.195. Samen zorgden zij voor een totaal van 1.547.943 bekeken webpagina's. Dat laatste is een daling van 8%, wat betekent dat de doorsnee bezoeker iets minder pagina's bekijkt. Die evolutie hoeft niet te verwonderen, want ze heeft vermoedelijk te maken met het toenemend aantal mobiele bezoekers op de site. Hun surfgedrag is anders: vanop een smartphone of tablet wordt een site vaak minder grondig geraadpleegd.



Grafiek 5: Evolutie aantal bezoekers www.druglijn.be

De webstatistieken voor 2016 bewijzen hoe cruciaal het was om werk te maken van een nieuwe site. Dat die responsief en dus vlot mobiel raadpleegbaar is, blijkt geen luxe maar een noodzaak te zijn. Onderstaande cijfers tonen aan dat inmiddels een meerderheid van alle bezoeken vanop een mobiel toestel gebeurt. Webbezoek via een desktop-pc vertegenwoordigde nog slechts 44%.



Succesvol aanbod online tests en zelfhulp

Het gamma aan gratis online tools voor gokkers, gamers en gebruikers van drank, drugs en pillen blijkt jaar na jaar één van de meest geraadpleegde onderdelen van de druglijnwebsite. Concreet gaat het om kennistests, zelftests (waarmee je kan inschatten hoe riskant je gebruik is) en om een online zelfhulpprogramma.Vanop de homepagina zijn ze terug te vinden onder de noemers 'Test Jezelf' en 'Online Zelfhulp'.



In totaal biedt De DrugLijn zes kennistests, twaalf zelftests en een zelfhulpprogramma aan. Dat laatste richt zich specifiek tot mensen die hun gebruik van cannabis, cocaïne, GHB en/of alcohol willen verminderen of er helemaal willen mee stoppen. Samen vormen al deze tools een getrapt aanbod voor online vroeginterventie dat gebruikers stimuleert om tijdig in te grijpen op riskant gebruik, alvorens het zwaar problematische vormen aanneemt. Het is afgestemd met en zorgt voor doorstroom naar het online hulp-aanbod van onder andere alcohulp.be, drughulp.be, cannabishulp.be en gokhulp.be

Het drukst geconsulteerd zijn de tests. Jaarlijks maken vele tienduizenden mensen er gebruik van. De cijfers in onderstaande tabel houden enkel rekening met tests die volledig (en dus tot en met de laatste vraag) afgelegd werden.

	zelftest	kennistest
Alcohol	28 183	2 314
Cannabis (gemakkelijke versie)	6 615	3 075
Cannabis (moeilijke versie)	-	2 507
Cocaïne	1 102	483
Gamen	2 539	-
Gokken	1 574	248
Internet	889	-
Speed	610	-
Slaap- en kalmeermiddelen	427	-
Xtc	679	-
Alcohol (voor -18-jarigen)	3 073	-
Cannabis (voor -18-jarigen)	2 167	-
Gaming (-18-jarigen) (sinds okt 2013)	7 276	-
Totaal	**55 134**	**9 061**

Tabel 10: Aantal afgelegde online tests

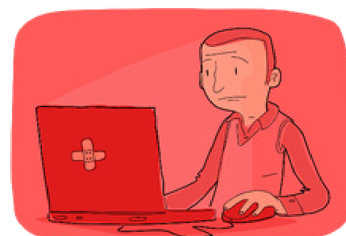
De aantallen schommelen van jaar tot jaar. Na daling in 2015 volgde opnieuw een stijging tot op het niveau van 2014. In 2015 viel vooral de aanzienlijke daling op in het aantal afgelegde alcoholzelftest voor meerderjarigen, maar dat heeft zich in 2016 weer hersteld. Het is en blijft zo met voorsprong de meest gebruikte test.

Ook de zelftests voor minderjarigen deden het goed. Uitschieter was het aantal afgelegde zelftests gaming dat van 3.091 in 2015 meer dan verdubbelde tot 7.276.
Het aantal afgelegde zelftest omtrent illegale drugs zoals speed en xtc kende daarentegen een daling.

DASH: een nieuwe zelfhulpmodule

Tot halfweg 2016 bood De DrugLijn via haar website twee zelfhulpmodules aan: een voor cannabisgebruikers en een voor cocaïnegebruikers. Met de jaren maakten daar echter steeds minder mensen gebruik van. De modules oogden stilaan verouderd en een vernieuwing of vervanging drong zich op. Daar werd in 2016 volop werk van gemaakt. Uiteindelijk werd gekozen voor een module die de naam DASH draagt. Ze werd in het kader van een Europees project ontworpen en aan de noden van De DrugLijn aangepast. DASH oogt frisser en laat toe om zowel aan cannabis- en cocaïne- als GHB-gebruik te werken, voor zover dat laatste niet om erg regelmatig gebruik gaat. Bijkomend kan men ook zijn alcoholgebruik aanpakken. Deze benadering sluit ongetwijfeld beter aan bij de realiteit waarin gecombineerd gebruik van verschillende drugs meer regel dan uitzondering is.

Deelname aan het nieuwe zelfhulpprogramma DASH blijft als vanouds gratis en verloopt anoniem. Dat maakt het veel toegankelijker dan face-to-face hulp. De term 'zelfhulp' verwijst naar het feit dat gebruikers er volledig zelf mee aan de slag gaan. Het programma bevat oefeningen en opdrachten die helpen om zich voor te bereiden op verandering, om doelen te bepalen, het gebruik onder controle te houden, veranderd gedrag in stand te houden en de gemaakte vooruitgang te beoordelen.



DASH ging op 1 juli in gebruik. Tot op dat moment hadden 74 gebruikers zich aangemeld bij de oude cannabiszelfhulpmodule en 16 gebruikers bij de oude cocaïnezelfhulpmodule. Dankzij DASH nam het aantal gebruikers van de online zelfhulp in de tweede helft van het jaar fors toe. Tegen het einde van het jaar hadden maar liefst 250 gebruikers een login aangemaakt.

Tevreden mailers en chatters

Net zoals aan de telefoon besteden de beantwoorders veel tijd en zorg aan het op maat beantwoorden van elke vraag via de chatservice. Ook bij mailcontacten wordt – ondanks de online afstand – gestreefd naar een warm en persoonlijk contact. Om na te gaan of het online contact ook aan de verwachtingen van de mailers en chatters voldoet, wordt na elk contact via een online en anoniem enquêteformulier gepolst naar hun tevredenheid.

Mailbeantwoording

In 2016 vulden 131 mailers de online vragenlijst in. De gemiddelde leeftijd van de respondenten was 43 jaar en 62% van hen was vrouw.

Sommige mensen vinden telefonisch contact blijkbaar te direct en verkiezen daarom het (emotioneel) veiliger medium mail. Op de vraag waarom men ervoor koos De DrugLijn te mailen, antwoorde immers 37% dat mailen hen beter ligt dan bellen. 33% zegt mailen praktischer te vinden dan te bellen. Slechts een kleine minderheid kiest voor het mailen omdat het goedkoper is dan bellen (4%) of omdat de openingsuren van de telefoonlijn hen slecht uitkomen (6%). 20% had een andere, niet nader bepaalde reden.

Voorts wordt gevraagd of de mailer in kwestie ook naar De DrugLijn zou bellen. 26% gaf aan dat hij of zij dat niet zou doen. Dit laat vermoeden dat een kwart van de mailers geen contact zou nemen mocht de lijn enkel telefonisch bereikbaar zijn.

Andere vragen focussen op het antwoord dat de mailer ontvangt. Een eerste belangrijk aspect is het respect voor de anonimiteit, een belangrijk principe in de werking van De DrugLijn. 70% van de respondenten vond dat hun anonimiteit helemaal gewaarborgd wordt. Nog eens 23% vond het voldoende, terwijl 6% 'neutraal',1% 'onvoldoende' en geen enkele respondent 'helemaal niet' antwoordde.

Ook qua termijn waarbinnen geantwoord wordt, heerst tevredenheid: 47% was zeer tevreden en 43% vond dat het voldoende snel ging.

Zowel qua lengte en toon van het antwoord, als qua inhoud werd aan de verwachtingen voldaan: 98% vond de lengte goed en 76% vond de toon 'zeer aangenaam' (21% vond die 'voldoende aangenaam'). Op de vraag of het antwoord persoonlijk genoeg was, antwoordde 70% 'helemaal wel' en 25% 'voldoende'. De inhoud van het antwoord voldeed voor 52% van de respondenten 'helemaal' en voor 40% 'voldoende' aan hun verwachtingen.

Tot slot wordt aan de mailers gevraagd of ze van mening zijn dat het mailcontact hen concreet verder geholpen heeft. Dat is een ambitieuze vraag waarvan de antwoorden moeten worden bekeken met oog voor de beperkingen van het mailen en de doelstellingen van De DrugLijn als laagdrempelige, eerste contact op weg naar hulp. Toch antwoordde 46% 'helemaal wel' en 43% 'voldoende'.

De respondenten gaven de mailbeantwoording in 2016 een algemene score van gemiddeld 8,8 op 10. Het bewijst dat de grote zorg die besteedt wordt aan het formuleren van een antwoord op maat van elke mailer sterk geapprecieerd wordt, en niet lijdt on het grote aantal mailvragen.

Chatgesprekken

Na afronding van een chatgesprek vulden 173 chatters de tevredenheidsvragenlijst in. Op de vraag of het chatgesprek aan de verwachting voldeed antwoordt 78% dat dit 'helemaal wel' of 'eerder wel' het geval was. Op de vraag of men met dezelfde vragen ook naar De DrugLijn zou bellen of mailen, antwoordde 33% dat zij dit niet zouden doen. Nog meer dan bij mailers, geldt dus voor chatters dat er een drempel meespeelt om via een ander kanaal contact te nemen. Het bewijst nogmaals de meerwaarde van de chatservice.

De inhoudelijke tevredenheid wordt gecheckt met een reeks stellingen waarbij meerdere antwoorden kunnen worden aangevinkt:

- 29% gaf aan een antwoord te hebben gekregen op zijn vraag
- 29% had zijn verhaal goed kunnen vertellen
- 21% gaf aan een oplossing te hebben meegekregen waar hij of zij mee aan de slag kan
- 5% gaf te kennen dat zijn of haar vraag niet beantwoord was
- 7% vinkte aan nog steeds niet te weten wat hij of zij na het chatten het best doet.

Ook aan de chatters wordt gevraagd naar een algemene score op tien. 9/10 en 8/10 waren de vaakst toegekende scores en werden respectievelijk 35 en 26 keer toegekend. Er werd ook 25 keer een 10/10 toegekend en 17 mensen gaven een 7/10. Voorts valt op dat 14 mensen een 1/10 toekenden. Waarschijnlijk gaat het daarbij om chatters die zich voor de grap hadden aangemeld, want net zoals bij voorgaande jaren, lieten zij ook weinig respectvolle reacties achter in een open commentaarveld. Naast die 14 chatters gaven slechts 6 chatters een score lager dan 5/10. Samen zorgde dat voor een gemiddelde score van 7,3/10.

"Gewoon bedankt voor jullie antwoord, de manier van antwoorden, zonder vooroordelen, zonder nawijzende vinger. Doet deugd te weten dat je er als ouder - of als kind - niet alleen voor staat. Bedankt om er te zijn." – een anonieme mailer

2016 in een notendop

Met een stijging van 8% en een totaal van 6.554 beantwoorde vragen werd 2016 voor De DrugLijn het op twee na drukste jaar ooit. Opmerkelijk was dat na jaren van min of meer stabiele aantallen, het aantal telefoongesprekken met 9% toenam. Het aantal mailvragen bleef eerder stabiel (+3%). De grootste stijging deed zich voor in het aantal chatgesprekken (+28%). Vijf jaar na de start is de chatservice daarmee de kinderschoenen ontgroeid. Mail-, chat- en Skypecontacten zorgen er samen voor dat bijna de helft van alle vragen aan De DrugLijn online wordt gesteld.

De tijd die het vergt om alle vragen te beantwoorden blijft toenemen. In 2016 steeg die met 5%. Voor het eerst steeg de totale bestede duur boven de 2.000 uur. Die continue toename is vooral toe te schrijven aan het tijdintensievere online beantwoordwerk, maar houdt ook verband met de aard van de vragen. Het aantal puur informatieve vragen vormt niet langer de meerderheid. Het is afgenomen tot 48%, terwijl het aantal vragen naar advies en hulp toeneemt. In gesprek gaan met oproepers die hulp of advies nodig hebben vergt uiteraard meer tijd. Deze evoluties maken er de uitdaging voor de vrijwilligers en teamleden in het beantwoordwerk niet kleiner op.

Elk kanaal spreekt een eigen publiek aan. De cijfers van 2016 bevestigen opnieuw het potentieel van de chatservice om jonge gebruikers te bereiken. Het feit dat enkel onder chatters mannen in de meerderheid zijn, dat tegelijk drie kwart van de chatters (76%) jonger is dan 30 jaar en dat het aandeel van gebruikers onder de oproepers bij chatters (44%) hoger ligt dan bij bellers en mailers, leveren het bewijs. De mailservice bereikt een iets ouder publiek dan de chatservice (49% jonger dan 30 jaar) en bereikt naast gebruikers ook veel scholieren en studenten. De telefoonlijn spreekt een ouder publiek aan (50% tussen 30 en 50 jaar oud) waaronder eveneens veel gebruikers, maar ook veel ouders van gebruikers.

Gebruikers en ex-gebruikers blijven de grootste doelgroep. Een vraag op drie vragen (34%) kwam van (ex-)gebruikers. Zowel bij chatters, bellers als mailers vormen zij de grootste groep. Het valt op dat steeds meer alcoholgebruikers contact zoeken. Ouders (19%) vormen de tweede grootste groep. Zij bellen veel vaker dan dat ze mailen of chatten. Partners, broers en zussen, kinderen van gebruikende ouders en overige familieleden zijn samen goed voor bijna een op vijf (18%) van alle contacten. Afhankelijk van hun leeftijd maken zij gebruik van zowel telefoonlijn, mail- of chatservice.

Cannabis, alcohol en cocaïne zijn de drugs waarover het vaakst contact wordt genomen. Het percentage vragen over zowel cannabis (34%) als alcohol (30%) viel licht terug, terwijl het percentage vragen over cocaïne dat jarenlang stabiel bleef, weer licht toenam (17%). Vooral aan de telefoonlijn kwam cocaïne vaker aan bod. Toch is cannabis de meest vermelde drug. In elk geval aan de telefoon en in chatgesprekken, want in mailvragen komt alcohol het vaakst aan bod.

Het percentage vragen over andere drugs blijft beperkt en vrij stabiel. Dat geldt voor het percentage vragen voor xtc (6%), speed (7%), heroïne (3%) en lsd (2%) maar ook voor minder bekende drugs zoals GHB (2%), ketamine (1%) of andere nieuwe pscychoactieve stoffen (2%).

Ook omtrent medicatie, gokken en problematisch gamen krijgt De DrugLijn vragen. Al blijven de percentages vragen over gokken (4%) en gamen (2%) een stuk lager dan over medicatie (12%), ze liggen hoger dan voor sommige illegale drugs.

Wie contact opneemt omwille van het gebruik van een ander, blijkt dat in het geval van cannabisgebruik vooral te doen omwille van het gebruik van 15- tot 25-jarigen. Ten opzichte van voorgaande jaren neemt de leeftijd van die gebruikers wel wat toe. Gaat het om alcoholgebruik van een ander, dan gaat het vooral om dat van dertigers, veertigers en vijftigers.

De vernieuwde, responsieve website kende opnieuw een toename van het aantal bezoekers. In 2016 steeg dat met 12% tot 637.195 bezoekers. Meer dan de helft van hen raadpleegt de site via smartphone of tablet.

Gokkers, gamers en gebruikers van drank, drugs en pillen legden op de site 9.061 kennistests af en checkten met 55.134 zelftests hoe riskant hun gebruik is. 340 gingen aan de slag met een online zelfhulpmodule op de site. DASH, de nieuwe zelfhulpmodule die sinds 1 juli online was, kon op een half jaar tijd 250 van die 340 gebruikers bekoren als steun om hun gebruik te verminderen of te stoppen.

Voor alle vragen over drank, drugs, pillen en gokken.

Voor informatie, een eerste advies of voor adressen voor hulp en preventie.
Anoniem, zonder taboe, zonder oordeel.

Bel 078 15 10 20

- ma-vr: 10-20 u. (niet op feestdagen)
- vanaf een vast toestel bel je aan voordeeltarief

Neem contact via www.druglijn.be

- stel je vraag via mail, Skype of chat
- je krijgt steeds een persoonlijk antwoord

Volg De DrugLijn op Facebook

